

Menurut Mukhtar Ilyas, penelitian tersebut untuk melengkapi survei yang digelar tahun lalu (2009) setelah jemaah pulang dari Tanah Suci. Kapus Litbang Kehidupan Keagamaan Kemenag Abdurrahman Mas'ud menjelaskan, kualitas pelayanan terhadap jemaah haji Indonesia pada tahun 2009 dinilai jauh lebih baik dibanding tahun-tahun sebelumnya. Hal ini berkat penerapan manajemen mutu pelayanan berstandar internasional atau International Standard Organization (ISO) oleh Kementerian Agama pada musim haji.

Dia menyebutkan, pelayanan haji semakin baik. "Padahal menurut data, kebanyakan jemaah dan petugas sama-sama baru. Namun, mereka sangat maksimal memberikan pelayanan. Sebaliknya, jemaah juga semakin dewasa dan sangat menghayati ibadahnya," kata Abdurrahman.

Dia menuturkan, sukses penyelenggaraan haji merupakan sukses umat Islam dan bangsa Indonesia. Karena, selain jemaah Indonesia yang menjadi duta bangsa jumlahnya terbesar di dunia. Yakni, lebih dari 200.000 jiwa atau 13 persen dari total masyarakat global.

Dia menyebutkan bahwa penyelenggaraan haji adalah ibadah nasional karena melibatkan banyak pihak. Hampir semua urusan haji dari lapis bawah sampai atas. Dari RT-RW sampai menteri bahkan presiden. "Karena itu, pelayanan terhadap jemaah adalah tugas yang sangat mulia, sehingga harus maksimal dan mampu memuaskan jemaah," ucapnya.

Selain itu, Abdurrahman Mas'ud mengatakan, penyelenggaraan haji juga merupakan bagian dari upaya bersama untuk membangun citra bangsa di mata dunia.

Penyelenggaraan haji 2009 dinilai telah mampu menyajikan pelayanan yang memuaskan. Demikian hasil angket yang dibagikan kepada para jemaah Indonesia yang menjalankan rukun Islam kelima tahun 2009.

Menurut dia, ada tiga aspek yang dipertanyakan kepada jemaah. Yaitu, aspek pelayanan, pembinaan, dan perlindungan.